

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PADA USAHA LOODST COFFEE MOJOKERTO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :
TAJUL MAFAKHIR
NIM: 201110160311257

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2015

SKRIPSI

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PADA USAHA LOODST COFFEE MOJOKERTO**

Oleh :

Tajul Mafakhir
201110160311257

Diterima dan disetujui
pada tanggal 06 Mei 2015

Pembimbing I,



Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Pembimbing II,



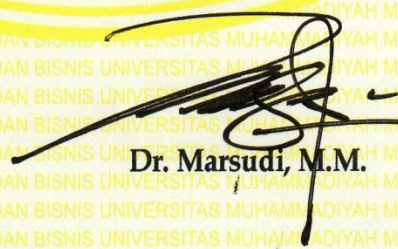
Dra. Hj. Triningsih Sri Supriyati, M.P.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Nazaruddin Malik, M.Si.

Ketua Jurusan,



Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PADA USAHA LOODST COFFEE MOJOKERTO

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Tajul Mafakhir**

NIM : **201110160311257**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 06 Mei 2015 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.**

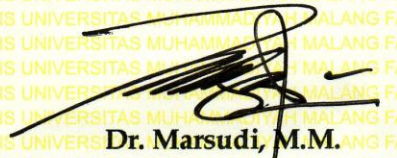
Penguji II : **Dra. Nurul Asfiah, M.M.**

Penguji III : **Dra. Hj. Triningsih Sri Supriyati, M.P.**

Penguji IV : **Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Jurusan,


Dr. Nazaruddin Malik, M.Si.


Dr. Marsudi, M.M.

1.....
2.....
3.....
4.....

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Skripsi yang berjudul **“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Usaha Loodst Coffee Mojokerto”** disusun untuk memenuhi serta melengkapi syarat memperoleh gelar Kerjasama di bidang Ekonomi, program studi Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis berusaha memberi sebaik mungkin namun demikian, penulis menyadari akan kemampuan dan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis. Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Nazaruddin Malik, M.si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Marsudi, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
3. Drs. Baroya Mila Shanty, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.

4. Dra. Triningsih Sri Supriyati, MP, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang penuh kesabaran telah memberikan bimbingan serta petunjuk hingga selesainya penulisan skripsi ini.
5. Staf Dosen Manajemen-FEB Universitas Muhammadiyah Malang yang telah banyak memberikan bekal ilmu penulis selama dalam menempuh kuliah
6. Orang Tuaku, bapak dan ibu tercinta yang selalu memberikan doa restu dan dukungannya
7. Terimakasih kepada Adi Nugroho selaku pengelola sekaligus pemilik usaha *Loodst Coffee* Mojokerto atas izin dan dukungannya didalam melakukan penelitian
8. Terimakasih teman – teman Manajemen E angkatan 2011
9. Terimakasih khusus kepada Agus Putra Wahyugi dan Ramaditya Haning P sahabatku.
10. Semua pihak yang memberikan bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya segala amal baik yang telah mereka berikan kepada penulis semoga mendapat balasan dari Allah SWT dan penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembang ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang, 5 Mei 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Landasan Teori.....	9
1. 10 keputusan manajemen operasional	10
2. Kualitas	19
3. Pengendalian Kualitas	21
4. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas	22
5. Metode Pengendalian Kualitas	24
6. Konsep <i>Quality Function Deployment</i>	28
7. Tahap Implementasi <i>Quality Function Deployment</i>	30
8. <i>House of Quality</i>	36
C. Kerangka Pemikiran	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi	47
B. Jenis Penelitian.....	47
C. Devinisi Operasional Variabel	47
D. Populasi dan Sampel	51
E. Jenis dan Sumber Data	53
F. Teknik Pengumpulan Data	53
G. Teknik Analisis Data	58
H. Teknik Pengukuran Data	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	66
2. Visi dan Misi	66
3. Aspek Sumber Daya Manusia	44
4. Aspek Operasional.....	70
5. Aspek Pemasaran	71
6. Gambaran Umum Pesaing	72
7. Karakteristik Responden	73
8. Deskripsi Jawaban Responden	77
B. Hasil Uji Instrumen	
1. Uji Validitas	89
2. Uji Realibilitas.....	91
C. HASIL ANALISIS DATA	
1. Matriks Kebutuhan Pelanggan	92
2. Matriks Perencanaan	96
a. <i>Important to Cutomer</i>	96
b. <i>Customer Satisfaction Performance</i>	99
c. <i>Competitive Satisfaction Performance</i>	101
d. <i>Goal</i>	102

e. <i>Improvement</i>	106
f. <i>Sales Point</i>	108
g. <i>Raw Weight</i>	110
3. Membuat HOQ	112
a. Respon Teknis	112
b. <i>Relation Matrix</i>	114
c. Prioritas	116
d. <i>Technical Corelation</i>	118
e. <i>Benchmarking</i>	122
f. <i>Target</i>	126
g. Pembahasan	128

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	136
B. Saran	138

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Pendapatan <i>Loodst Coffee</i>	5
Tabel 3.1 Simbol	64
Table 4.1 Jumlah Karyawan dan Jabatan	70
Table 4.2 Distribusi Tingkat Pendidikan	74
Table 4.3 Distribusi Tingkat Pekerjaan.....	75
Table 4.4 Distribusi Tingkat Pendapatan Perbulan	76
Tabel 4.5 Distribusi Tingkat Kunjungan	77
Tabel 4.6 Frekuensi Sumber Informasi <i>Loodst Coffee</i>	78
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel kualitas	79
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Desain Produk dan Jasa	81
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Tata Letak	83
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Lokasi	84
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Desain Proses dan Jasa	86
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel SDM dan Rancangan Pekerjaan	88
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel	91
Tabel 4.14 Uji Reabilitas.....	93
Tabel 4.15 Komplain Pelanggan	95
Table 4.16 Atribut Kebutuhan Pelanggan	96
Table 4.17 <i>Important to Customer</i>	98
Table 4.18 <i>Customer Satisfaction Performance</i>	100

Table 4.19 <i>Competitive Satisfaction Performance</i>	102
Table 4.20 <i>Goal</i>	105
Table 4.21 <i>Important Ratio</i>	108
Table 4.22 <i>Sales Point</i>	110
Table 4.23 <i>Raw Weight dan Normalized Raw Weight</i>	112
Table 4.25 Simbol Dalam <i>Relationship Matrix</i>	116
Table 4.28 Prioritas	119
Table 4.29 Simbol.....	120
Table 4.31 <i>Benchmarking</i>	123
Table 4.32 Target.....	127

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 <i>House of Quality</i>	38
2. Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	45
3. Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Tahapan QFD	59
4. Gambar 4.1 Struktur Organisasi <i>Loodst Coffee</i>	68
5. Gambar 4.2 Alur Pelayanan Konsumen	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: <i>Numeric Relationship Matrix</i>
Lampiran II	: Respon Teknis
Lampiran III	: <i>Contribution</i> dan <i>Normalized Contribution</i>
Lampiran IV	: <i>Technical Correlation</i>
Lampiran V	: Daftar Menu Makanan dan Minuman
Lampiran VI	: Kuisisioner
Lampiran VII	: Hasil Uji Reliabelitas
Lampiran VIII	: Hasil Uji Validitas

DAFTAR PUSTAKA

- Heizer, Jay dan Rander, Barry.2012.*Manajemen Operasi*, Edisi Ketujuh, Buku satu, Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M. N.2005.*Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Edisikedua.Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Agus Dudung, M.pd. 2012 *Merancang Produk*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sumarwan, U. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalamPemasaran*. Ciawi-Bogor: Ghalia Indonesia.
- Simamora. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia PustakaUtama.
- Gazpers, V. 1998.*Manajemen Produksi Total Strategi Peningkatan ProduktivitasPeningkatan Bisnis Global*.Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hepi Risenasari. 2009. *Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran Pringjajar Kabupaten Pemalang Jawa Tengah*. [Skripsi] Departemen agribisnisFakultas ekonomi dan manajemenInstitut pertanian bogor.
- Henson, Helo. 2007. *Membangun kepuasan pelanggan melalui penggunaan qualityfunction deployment (qfd) pada café seberang cabang bogor*. [Skripsi].Bogor :Jurusan Ilmu-ilmu Sosial Ekonomi Pertanian. Institut Pertanian Bogor.
- Perwira, Muhammad Adhi. 2007. *Penerapan metode quality function deploymentdalam penentuan prioritas bagi peningkatan kualitas pelayanan taman wisatamekarsari* [Skripsi]. Bogor : Program Studi Manajemen Agribisnis FakultasPertanian, Institut Pertanian Bogor
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P.1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan. Implementasi, dan Pengendalian*. Jilid I. Jakarta : PT. Prenhalindo.
- Gazpers, V. 1998.*Manajemen Produksi Total Strategi Peningkatan Produktivitas Peningkatan Bisnis Global*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hakim nasution, Arman, 2008.*Manajemen Industri*, Jogjakarta: andi offset

Kotler, Philip, 1997, *Marketing Management : Analysis, Plannin, implementation, and Control, Ninth Edition*, PrenticeHall International, Inc. New Jersey

Philip, Kotler, 2005. Manajemen Pemasaran, Edisi kesebelas. Jakarta: PT indeks kelompok Gramedia

Nur Indriantoro, Bambang Supomo. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Satu. BPFE Yogyakarta